

Klachtenprocedure IPSO Inloophuis Den Helder

Onvrede of een naderende klacht

Wanneer er iets gebeurt, waarvan je denkt dat dit niet past in de visie van IPSO Inloophuis Den Helder, centrum voor leven met en na kanker, ofwel er gebeurt iets wat voor jou niet acceptabel of veilig is, dan gaan we er van uit, dat je dit allereerst zal bespreken met degene die het betreft of met de coördinator. Schakel, indien gewenst, een coördinator of bestuurslid in, die samen met jullie zoekt naar een passende oplossing. Het is belangrijk dat iedereen zijn/haar ervaring/verhaal op tafel kan leggen en er naar elkaar geluisterd wordt. Wederzijds begrip is essentieel om er met elkaar uit te komen. (zie ook onderaan Gesprekstips)

Formele klacht: klachtenformulier

Mocht dit niet tot resultaat leiden of -om wat voor reden dan ook- niet mogelijk zijn, dan kan je een formele klacht indienen. Je kan hiervoor het klachtenformulier invullen, dat je via de coördinator kan opvragen. Het formulier kan je indienen bij de coördinatoren of per mail opsturen naar saskia.braveboer@inloophuisdenhelder.nl

Mocht de inhoud van jouw klacht betrekking hebben op de coördinatoren, dan wordt de klacht afgehandeld door onze onafhankelijke klachtencommissie. Mail dan het klachtenformulier naar drs. Gert Scholten, onafhankelijk klachtafhandelaar voor IPSO Inloophuis Den Helder, gwscholten@ziggo.nl

Betreft het een klacht over een bestuurslid, probeer het dan eerst met het bestuurslid te bespreken. Mocht dat niet lukken, vraag dan de hulp van de coördinator. Mochten zij er samen niet uitkomen, dan is er ook de optie om de regio-adviseur in te schakelen. Uiteindelijk bestaat de optie om naar de brancheorganisatie IPSO te mailen waar deze klacht wordt afgehandeld. Het formulier kan dan gestuurd worden naar info@ipso.nl. Daar kan het eventueel worden doorgestuurd naar een externe vertrouwenspersoon ter behandeling.

Het klachtenformulier kan ook altijd per post gestuurd worden naar: IPSO Inloophuis Den Helder t.a.v. S. Braveboer, Marsdiepstraat 621 a, 1784 AM in Den Helder of naar Brancheorganisatie IPSO, Randstad 22-129, 1316 BW Almere.

Wij zullen een klacht binnen 5 werkdagen behandelen, dan wel je binnen die termijn informeren over de verwachte afhandelingstermijn. Bij klachten over personen passen wij hoor- en wederhoor toe. Alle klachten en de beoordeling ervan worden in ieder geval onder de aandacht van het bestuur van het centrum gebracht.

(Wettelijk) Grensoverschrijdend gedrag

Betreft de melding grensoverschrijdend gedrag (pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, discriminatie, creëren van sfeer/mogelijkheid/financieel grensoverschrijdend gedrag) en wil of kun je dat niet binnen het centrum bespreken, dan bestaat de mogelijkheid om het vertrouwelijk te bespreken met de vertrouwenscontactpersoon of externe vertrouwenspersoon van IPSO (vcp@ipso.nl). Gedragingen, waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

De formele klachtenprocedure

Stap 1: een medewerker/vrijwilliger/gast* kan een schriftelijke klacht indienen bij de coördinator of de onafhankelijk klachtenbehandelaar middels het klachtenformulier. Betreft de klacht een bestuurslid, dan kan de klacht bij Brancheorganisatie IPSO ingediend worden. Daar zullen dan ook dezelfde volgende stappen gevolgd worden.

Stap 2: het bestuur van het centrum onderzoekt of klacht voldoende duidelijk en terecht is door alle betrokken partijen te horen.

Stap 3: de beklaagde* wordt op de hoogte gebracht van de klacht door het bestuur. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld een verweerwoord te geven.

Stap 4: als de klacht gegrond is, worden klager en beklaagde verzocht om met het bestuur van het centrum in gesprek te gaan.

Stap 5: betrokken partijen krijgen na de eerste gespreksronde de gelegenheid de verslagen van de gesprekken met klager, beklaagde en eventuele getuigen in te zien. Ze mogen daarbij tekstuele opmerkingen maken, welke in het verslag van het bestuur worden geplaatst. Als een opmerking, naar de mening van het bestuur, aanleiding geeft tot nader onderzoek, zal een tweede gespreksronde volgen.

Stap 6: het bestuur doet een uitspraak over een vervolg.

Stap 7: klachtenformulier en afhandeling wordt gearhiveerd.

* Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, mediator of adviseur.

Inzet mediator

De wens kan bestaan om een onafhankelijk mediator in te schakelen in plaats van de klachtenprocedure te doorlopen. Een mediator is een onafhankelijke partij, die begeleidt bij het vinden van een oplossing.

Brancheorganisatie IPSO kan als onafhankelijke partij optreden, wanneer het bestuur van het centrum er met de betrokkenen niet uitkomt of zelf betrokken is bij het conflict. Met de betrokkenen wordt afgestemd over de rol van brancheorganisatie IPSO in het traject.

Brancheorganisatie IPSO kan ondersteunen bij het zoeken van een mediator. Het bestuur dient een besluit te nemen over het inschakelen van een mediator (of adviseur). Het bestuur betaalt de kosten hiervan.